



EDF Renewables:

adotando uma estratégia de transformação digital para garantir **conformidade**, **simplificar processos** e promover uma **experiência positiva para os colaboradores**

compartilhe



Produtos utilizados

Monitoramento do Uso de Aplicativos
Análises de Fluxos de Trabalho
Automação de Fluxos de Trabalho
Orientações no Aplicativo

Fluxos de trabalho

Avaliação e revisão de desempenho
Criação de ordens de serviço
Gestão de despesas

Caso de uso

Integridade de Dados
Gestão de Mudanças
Onboarding e Produtividade de colaboradores

Setor

Energia e Serviços Públicos



80-90% de redução nos chamados de suporte



Estimativa de **US\$ 1,5 milhão** em custos evitados em 12 meses



Soluções de capacitação criadas **5x mais rápido**

Visão Geral

A **EDF Renewables North America** é uma produtora de energia renovável comprometida em fornecer energia de forma responsável para as gerações futuras. Com colaboradores, escritórios e projetos espalhados pelos Estados Unidos, Canadá e México – desde grandes centros urbanos até localidades mais remotas – os treinamentos, o suporte e a comunicação de processos e sistemas representavam um desafio. Sem acesso fácil a orientações, os colaboradores recorriam constantemente ao envio de chamados solicitando ajuda ou treinamentos. Para garantir a execução correta dos processos, a equipe de aprendizagem digital criava materiais de e-learning. No entanto, a produção desses conteúdos levava semanas, tornando difícil o acompanhamento às constantes mudanças nas políticas do setor. Para tornar esse processo mais ágil e eficiente, a EDF adotou o WalkMe, oferecendo orientações contextuais e on demand, capaz de mitigar riscos e economizar tempo tanto para os colaboradores em campo quanto para a equipe de TI e os designers instrucionais.

A EDF implementou o uso do WalkMe com um projeto-piloto em uma aplicação prioritária e obteve resultados expressivos. Houve uma redução de **mais de 90%** nos chamados de suporte – de 104 para apenas quatro em um trimestre –, além de maior conformidade com políticas e melhoria na experiência geral dos colaboradores. Após esse sucesso inicial, a empresa expandiu a adoção do WalkMe para dez aplicações utilizadas por toda a organização, o que resultou em uma queda significativa nos chamados e em uma economia estimada de **US\$ 1,5 milhão** apenas em 2022. Com uma estratégia de transformação digital direcionada, a EDF consegue identificar as maiores necessidades dos colaboradores e oferecer suporte pontual, ajudando cada um a atingir seu melhor desempenho. A EDF planeja seguir expandindo o uso do WalkMe para personalizar ainda mais a experiência dos times em toda a América do Norte, permitindo que os colaboradores foquem naquilo que realmente importa: a missão de gerar energia renovável para um futuro mais sustentável.



Pode ser algo simples, como aprovar um relatório de despesas no Concur, algo mais complexo, como criar um pedido de venda no SAP, ou algo sensível, como realizar avaliações de desempenho no nosso sistema de RH. Com o WalkMe, os colaboradores têm autonomia para transitar com fluidez entre processos e aplicações, executando essas tarefas de forma rápida, eficiente e – o mais importante – com precisão

Alexa Cordell

Gerente de Aprendizado Digital
EDF Renewables North America



Processos complexos geram aumento de chamados e demandam capacitação mais ágil e flexível

Técnicos e colaboradores da EDF Renewables utilizavam o sistema SAP ECC6 em desktops para executar processos essenciais do dia a dia, como criar notificações de manutenção e ordens de serviço. Por ser um sistema com muitos elementos, era comum que os usuários cometessem erros e precisassem abrir chamados para obter ajuda. Quando a EDF decidiu procurar uma solução de transformação digital, a empresa registrava mais de 100 solicitações de suporte por semestre.

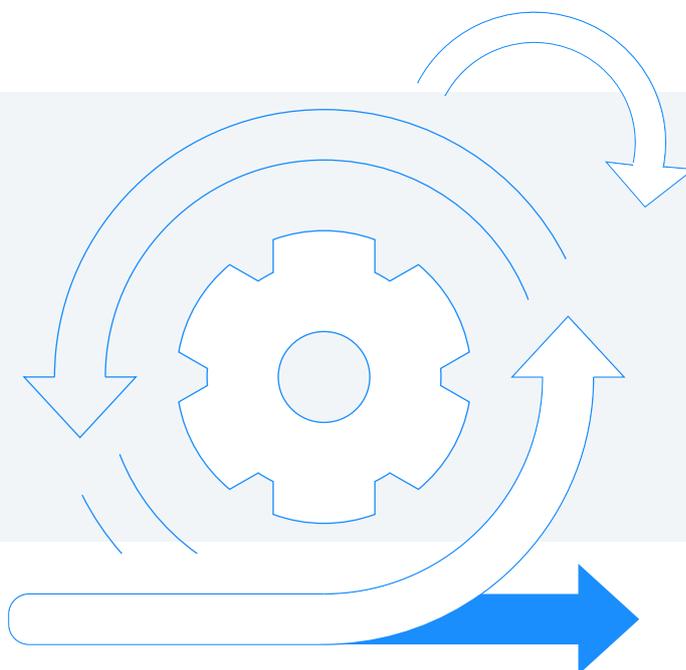
Para atender às necessidades de capacitação, a equipe de aprendizagem digital desenvolvia simulações no SAP dentro de ferramentas de e-learning. Este processo podia levar semanas. Além disso, os colaboradores precisavam participar de treinamentos presenciais ou realizar os módulos de e-learning. A equipe buscava uma forma mais eficiente de orientar os colaboradores e garantir sua autonomia com rapidez, assegurando a conformidade com normas, evitando riscos e liberando os times para se dedicarem a atividades de maior impacto.



“Alguns desses processos seguem exigências regulatórias”, explicou Alexa Cordell, Gerente de Aprendizagem Digital da EDF Renewables North America. **“É fundamental que sejam realizados corretamente, e nossos colaboradores precisavam de apoio para isso.”**



Foi então que Cordell iniciou a busca por uma plataforma de transformação digital que mitigasse riscos, reduzisse o tempo de treinamento e os custos com suporte, acelerasse processos e aprimorasse continuamente a experiência dos colaboradores.



O sucesso da transformação digital leva à implementação ampla do WalkMe para melhorar a gestão de mudanças

Cordell defendeu o uso do WalkMe para apoiar a EDF em três pontos principais: o aprendizado no momento da necessidade, a adesão precisa aos processos e as táticas direcionadas de gestão de mudanças. **“Minha missão era melhorar a conformidade, acelerar os processos e aprimorar a experiência dos colaboradores”**, afirmou Cordell. **“Queria que as pessoas se sentissem capacitadas a fazer seu trabalho sem depender de intervenções e contando com os guardrails (diretrizes técnicas)”**.

Ela apresentou seu case à EDF, destacando que o custo da demora em apenas um processo-chave de ordem de serviço podia chegar a cerca de 21 mil dólares por semana. Com isso, a EDF aprovou um projeto-piloto no SAP ECC6 – um sistema essencial que concentrava o maior volume de chamados. O resultado foi uma queda de 90% nos chamados de suporte e um aumento superior a 80% na visualização de comunicados internos (ShoutOuts), comprovando a eficácia dos guardrails.

Antes, criar um módulo de e-learning relacionado ao SAP podia levar até 25 dias. Com o WalkMe, foi possível produzir uma orientação equivalente em apenas cinco dias. Foi uma economia estimada em 725 horas de trabalho entre colaboradores e designers instrucionais, e isso apenas durante o piloto.

Em dezembro de 2020, a EDF lançou oficialmente o WalkMe, com uma abordagem baseada em pesquisas para decidir, de forma estratégica, onde e como desenvolver os conteúdos.



“Conversei com vários usuários em campo – gerentes, técnicos, coordenadores, gestores de site – para entender como se sentiam com os processos antigos. Depois, acompanhei o aumento da satisfação ao longo do tempo com a implementação do WalkMe”.



A EDF foi adiante e expandiu a transformação digital para toda a empresa. A equipe de aprendizado digital passou a combinar o WalkMe com métodos tradicionais de e-learning, utilizando a ferramenta para demonstrar os procedimentos diretamente no SAP.

A SOLUÇÃO

“As pessoas executavam os processos no SAP de formas variadas”, identificou Cordell. **“Mas precisávamos que os colaboradores seguissem determinados passos de forma padronizada, afim de evitar um efeito cascata em outras equipes e garantir a integridade dos relatórios. Então, implementamos guardrails para mitigar riscos e reduzir retrabalho adiante”.**

A EDF utiliza diversos recursos do WalkMe, como orientações dentro do próprio sistema e regras de execução automática (Auto Play). Com ótimos resultados desde o início, a equipe decidiu expandir o uso para outras plataformas.

“A princípio, havíamos assinado um contrato de um ano com o WalkMe apenas para desktop”, contou Cordell. **“Mas, em seis meses, os resultados foram tão bons que optamos por antecipar a ampliação para uma licença corporativa completa”.**

Em seguida, a EDF implementou o WalkMe em seu sistema de RH, o Ceridian Dayforce, começando pelos ciclos de avaliação de desempenho.

“Nos anos anteriores, criamos inúmeros treinamentos, plantões de dúvidas, e-mails... e mesmo assim a mensagem não chegava com clareza”, explicou Cordell.

Buscando promover as avaliações de desempenho, a equipe passou a usar o WalkMe para comunicar informações importantes e até celebrar conquistas internas. Um exemplo: quando o time de RH simplificou o processo de autoavaliação, diminuindo de treze para apenas três campos de texto, o WalkMe ajudou a dar visibilidade a essa melhoria. **“Assim que incluímos o WalkMe para destacar essa novidade tão positiva, as equipes de RH e de suporte foram bastante elogiadas”,** relatou Cordell.

Além disso, a equipe passou a utilizar o recurso de segmentação do WalkMe, integrando-o ao seu sistema de gestão de identidade (IDP) para criar menus e conteúdos personalizados dentro do Dayforce, com modos de visualização distintos para gestores e colaboradores, permitindo que cada um possa ir diretamente àquilo que precisa ao acessar o sistema.

A SOLUÇÃO



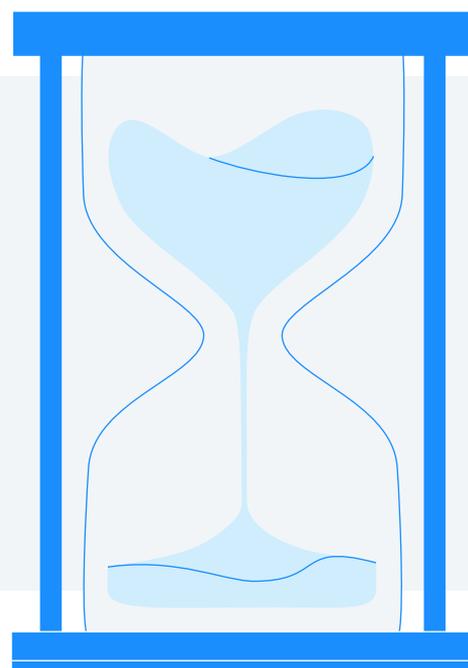
“O uso de funcionalidades avançadas de transformação digital, como a integração com o IDP, é essencial para aprimorar a experiência dos colaboradores e gerar melhores resultados para o negócio. Ao personalizar o conteúdo conforme as necessidades e funções de cada pessoa, garantimos que a informação correta chegue às pessoas certas na hora certa.”



Quando a EDF começou a usar o iCIMS como portal de carreiras e para atração de talentos, a equipe de aprendizagem digital buscou uma forma de tornar essa transição mais fluida para os colaboradores, que estavam acostumados a realizar essas tarefas no Dayforce. A solução foi incluir um shuttle do WalkMe dentro do próprio Dayforce, direcionando os funcionários diretamente ao novo marketplace de talentos no iCIMS, eliminando confusões ou perda de tempo em buscas pelo novo sistema.

A estratégia de transformação digital da EDF permite que a empresa responda de forma criativa a necessidades específicas. Por exemplo, para o Great ShakeOut – uma simulação preparatória para terremotos, realizada na Califórnia anualmente –, a empresa segmentou os colaboradores que atuam no estado e, usando o WalkMe, notifi cou sobre a simulação diretamente em suas áreas de trabalho, no exato momento da atividade.

Hoje, o WalkMe está ativo em dez sistemas e disponível em três idiomas (inglês, espanhol e francês) para oferecer orientação em tempo real aos 1.500 colaboradores da EDF, distribuídos entre os Estados Unidos e o Canadá. **“O WalkMe facilita muito a entrega rápida de informação para as pessoas certas, do jeito certo, no momento certo, independentemente da língua, da localização ou do cargo”**, afirma Cordell.



Suporte otimizado entre aplicações, baseado em dados reais de uso, economizando tempo, aumentando a conformidade e impulsionando o ROI

A estratégia de transformação digital da EDF garante que os colaboradores tenham acesso às informações mais atualizadas e aos guardrails necessários para realizar suas atividades com sucesso. **“Pode ser algo simples, como aprovar um relatório de despesas no Concur; algo mais complexo, como criar um pedido de venda no SAP; ou algo sensível, como realizar avaliações de desempenho no nosso sistema de RH”**, explicou Cordell. **“Com o WalkMe, os colaboradores têm autonomia para transitar com fluidez entre processos e aplicações, executando essas tarefas de forma rápida, eficiente e – o mais importante – com precisão.”**

Desde que implementou o WalkMe, a EDF reduziu em mais de 90% a quantidade de chamados de suporte. Em 2022, primeiro ano de uso da solução em múltiplas plataformas, a empresa estimou uma economia de aproximadamente 1,5 milhão de dólares, com redução de custos com suporte, maior conformidade nos processos e tempo economizado.

As ferramentas de Insights e Análise de Experiência Digital se tornaram as preferidas de Cordell, por permitirem que sua equipe compreenda com profundidade a experiência dos usuários e como eles interagem com os sistemas.



“Conseguimos ver como eles navegam ou quando estão procurando algo na aplicação errada. A partir dessas impressões, conseguimos criar suporte interplataformas, com base em como as pessoas realmente usam os sistemas”, afirmou.



Com o objetivo de aprimorar continuamente a experiência, a equipe tem se beneficiado dos cursos do Digital Adoption Institute, onde Cordell já concluiu as certificações em Gestão de Programas, Gestão de Projetos e Criação de Soluções. **“O Digital Adoption Institute está estabelecendo o padrão para reconhecer os profissionais da área de transformação digital,”** destacou Cordell.

Além das certificações formais, a EDF também valoriza a comunidade formada por outros usuários do WalkMe. **“Sempre que preciso criar algo novo ou aprender como fazer, encontro exemplos e recursos na comunidade WalkMe,”** contou Cordell. **“Muitas comunidades acabam competindo entre si, mas aqui é diferente: todo mundo quer ajudar.”**

A seguir

A EDF pretende continuar aprimorando seu programa de transformação digital com o WalkMe, desde o onboarding de novos colaboradores até o suporte aos atuais para navegar por novos processos e aplicações. A transformação digital tornou-se um elemento essencial da estratégia contínua de gestão de mudanças da empresa.

A equipe de aprendizagem digital está animada por ser uma das primeiras a adotar o WalkMe Discovery, uma ferramenta que coleta dados processados por algoritmos de IA para mapear como os aplicativos são utilizados entre os diferentes departamentos. Esse novo nível de dados ajudará a orientar futuras decisões da EDF sobre quando e como implementar soluções de transformação digital, além de apoiar o gerenciamento dos custos com softwares de forma geral.

“O Discovery vai aliviar a carga da nossa liderança digital e de TI, assim como dos responsáveis por analisar os custos de licenciamento em todos os departamentos,” afirmou Cordell.

“Vemos o WalkMe como um recurso fantástico para fomentar práticas ágeis e ajudar as equipes de projeto a obterem feedback por meio do Insights e de outras funcionalidades,” acrescentou. **“O WalkMe nos permite encontrar os usuários onde eles estão e criar a melhor experiência possível, mantendo esse ciclo contínuo de melhoria.”**

Sobre a EDF Renewables

A EDF Renewables North America é uma produtora independente de energia e prestadora de serviços líder de mercado, com **35 anos de experiência.**

A empresa entrega energia em escala de rede, soluções distribuídas e otimização de ativos para maximizar o desempenho dos projetos de geração.



compartilhe

